

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2005-165728

(43)Date of publication of application : 23.06.2005

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2003-404339 (71)Applicant : CAIEN SYSTEM CORP

(22)Date of filing : 03.12.2003 (72)Inventor : KANEKO KAZUHIKO
OGATA KUNIHIRO

(54) BUSINESS ACTIVITY SUPPORT SYSTEM



(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a business activity support system capable of achieving enhancement of business power without depending on the personal capability of a business responsible person by appropriately providing information used for supporting the plan of business strategies and the development of business activities.

SOLUTION: The business activity support system involves: storing a routine strategy prepared by making one or a plurality of practices to be conducted for an object customer for the business activities correspond to the object customer on a DB server 13; reading information on the routine strategy in the DB server 13 by a Web server 12 in accordance with a request from a terminal 2 used by the business responsible person; and transmitting the information to a terminal 2.

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2005-165728

(P2005-165728A)

(43) 公開日 平成17年6月23日 (2005. 6. 23)

(51) Int. Cl. 7

G06F 17/00

F I

G06F 17/00 172
G06F 17/00 162 A

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 21 頁)

(21) 出願番号

特願2003-404339 (P2003-404339)

(22) 出願日

平成15年12月3日 (2003. 12. 3)

(71) 出願人 599167010

株式会社カイエンシステム開発
東京都渋谷区幡ヶ谷2-27-7 ワコー
レ幡ヶ谷ビル4F

(74) 代理人 100102406

弁理士 黒田 健二

(74) 代理人 100100240

弁理士 松本 孝

(72) 発明者 金子 一彦

東京都渋谷区幡ヶ谷2-27-7 ワコー
レ幡ヶ谷ビル4F 株式会社カイエンシ
ステム開発内

(72) 発明者 緒方 邦浩

東京都渋谷区幡ヶ谷2-27-7 ワコー
レ幡ヶ谷ビル4F 株式会社カイエンシ
ステム開発内

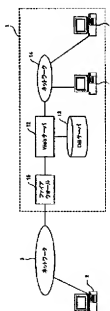
(54) 【発明の名称】 営業活動支援システム

(57) 【要約】

【課題】 営業戦略の立案および営業活動の展開を支援するための情報を適切に提供することにより、営業担当者の個人的な能力のみに頼ることなく、営業力の向上を図ることが可能な営業活動支援システムを提供する。

【解決手段】 営業活動の対象顧客に対して実行すべき1または複数の行為を対象顧客に対応付けてなる定期戦略をDBサーバ13に記憶し、営業担当者が使用する端末2からのリクエストに応じて、Webサーバ12によってDBサーバ13内の定期戦略に係る情報を読み出し、端末2に送信する。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】**【請求項1】**

営業活動の対象顧客に対して実行すべき1または複数の行為を前記対象顧客に対応づけてなる定期戦略情報を記憶する定期戦略情報記憶手段と、

前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報を提供する定期戦略情報提供手段と、
を備えることを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項2】

前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報のうち、指定された定期戦略情報を、新たな定期戦略情報を作成する際に利用される定期戦略パターンとして前記定期戦略情報記憶手段に記憶させる定期戦略パターン登録手段と、

指定された条件に基づいて前記定期戦略記憶手段に記憶された定期戦略パターンを検索し、前記条件に適合する定期戦略パターンを抽出する検索手段と、

前記検索手段により抽出された定期戦略パターンに含まれる情報を複製することによって新たな定期戦略情報を作成する定期戦略情報作成手段と、

をさらに備えることを特徴とする請求項1記載の営業活動支援システム。

【請求項3】

前記定期戦略情報は、前記対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為を、前記対象顧客の属性を示す属性情報に対応づけてなる情報であること、
を特徴とする請求項1または2記載の営業活動支援システム。

【請求項4】

前記定期戦略情報は、前記対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為と、当該行為の実行予定時期を示す情報とを前記対象顧客に対応づけてなる情報であること、
を特徴とする請求項1から3のいずれかに記載の営業活動支援システム。

【請求項5】

前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報に含まれる行為の実行予定時期を表示するための情報を生成する予定表生成手段をさらに備え、

前記予定表生成手段は、前記行為の実行予定時期とともに、当該実行予定時期における営業活動を示すアイコンを表示するための情報を生成すること、

を特徴とする請求項4記載の営業活動支援システム。

【請求項6】

前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報に、当該定期戦略情報に係る定期戦略の進行状況を示す情報を追加する進行状況追加手段と、

前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報について、当該定期戦略情報に含まれる行為と前記進行状況追加手段により追加された定期戦略の進行状況を示す情報とを比較した情報を生成する活動状況生成手段と、

をさらに備えることを特徴とする請求項1から5のいずれかに記載の営業活動支援システム。

【発明の詳細な説明】**【技術分野】****【0001】**

本発明は、営業戦略の作成および実行を支援するための情報を提供する営業活動支援システムに関する。

【背景技術】**【0002】**

営業活動を展開するにあたって、営業担当者は、自分の過去の経験等に基づいて様々な営業戦略を練り、行動する。効果的な営業活動を行うためには優れた営業戦略が必要になるが、現状では、優れた営業戦略を立案できるか否かは、個々の営業担当者の個人的なノウハウに依存している。また、営業担当者が個人的に持っているノウハウは、その営業担当者自身が自分なりに創り上げたものであって、必ずしも体系化されているとはいえず、

他人と共有することは容易ではない。

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0003】

このような状況では、営業担当者の個人的な資質や力量が営業成績を左右することとなってしまう。また、未熟な営業担当者が優れた営業力を身につけることができるか否かは、その営業担当者個人の努力に頼るしかない。このため、企業として戦略的に営業担当者を育成し、自社の営業力を高めることが困難であるという問題があった。

そして、本出願人が知る限りにおいて、従来、このような問題点に着目したシステムは存在せず、先行技術文献として開示すべき文献は無い。

【0004】

本発明の目的は、営業戦略の立案および営業活動の展開を支援するための情報を適切に提供することにより、営業担当者の個人的な能力のみに頼ることなく、営業力の向上を図ることが可能な営業活動支援システムを提供することにある。

【課題を解決するための手段】

【0005】

本発明の営業活動支援システムは、営業活動の対象顧客に対して実行すべき1または複数の行為を前記対象顧客に対応づけてなる定期戦略情報を記憶する定期戦略情報記憶手段と、前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報を提供する定期戦略情報提供手段とを備えることを特徴とする。

【0006】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報のうち、指定された定期戦略情報を、新たな定期戦略情報を作成する際に利用される定期戦略パターンとして前記定期戦略情報記憶手段に記憶させる定期戦略パターン登録手段と、指定された条件に基づいて前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略パターンを検索し、前記条件に適合する定期戦略パターンを抽出する検索手段と、前記検索手段により抽出された定期戦略パターンに含まれる情報を複製することによって新たな定期戦略情報を作成する定期戦略情報作成手段とをさらに備える構成としても良い。

【0007】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、前記定期戦略情報を、前記対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為を、前記対象顧客の属性を示す属性情報に対応づけてなる情報としても良い。

【0008】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、前記定期戦略情報を、前記対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為と、当該行為の実行予定時期を示す情報とを前記対象顧客に対応づけてなる情報としても良い。

【0009】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報に含まれる行為の実行予定時期を表示するための情報を生成する予定表生成手段をさらに備え、前記予定表生成手段は、前記行為の実行予定時期とともに、当該実行予定時期における営業活動を示すアイコンを表示するための情報を生成する構成としても良い。

【0010】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報に、当該定期戦略情報に係る定期戦略の進行状況を示す情報を追加する進行状況追加手段と、前記定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報について、当該定期戦略情報に含まれる行為と前記進行状況追加手段により追加された定期戦略の進行状況を示す情報とを比較した情報を生成する活動状況生成手段とをさらに備える構成としても良い。

【発明の効果】

【0011】

本発明によれば、営業活動の対象顧客に対して実行すべき1または複数の行為を対象顧客に対応づける定期戦略情報を定期戦略情報記憶手段に記憶し、この定期戦略情報記憶手段に記憶した定期戦略情報を定期戦略情報提供手段によって提供するので、対象顧客に対してどのような行為を実行すべきかを営業担当者に明示することができる。これにより、営業担当者自身が、対象顧客に対してどのような行為を実行すべきか判断し、営業戦略を立案することができなくとも、顧客の状況や属性に応じた行為を実行することができるので、効果的な営業活動を行うことができる。また、例えば営業担当者が、複数の定期戦略情報の中から、自分の営業活動の対象顧客に適した定期戦略情報を選択し、選択された定期戦略情報を提供するようにすれば、過去に記憶された定期戦略情報を活用して、より効果的な営業活動を行うことができる。さらに、定期戦略情報に当該定期戦略情報に基づく営業活動の結果を示す情報を含むようにすれば、過去の定期戦略情報をより一層有効に活用することが可能となる。

【0012】

また、本発明の営業活動支援システムによれば、定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報のうち、指定された定期戦略情報を、新たな定期戦略情報を作成する際に利用される定期戦略パターンとして定期戦略情報記憶手段に記憶させ、指定された条件に基づいて記憶された定期戦略パターンを検索し、条件に適合する定期戦略パターンを抽出し、抽出された定期戦略パターンに含まれる情報を複製することによって新たな定期戦略情報を作成するので、過去に作成されて記憶された定期戦略情報に基づいて、新たな定期戦略情報を容易に作成することができる。さらに、定期戦略パターンに、当該定期戦略パターンに基づく営業活動の結果を示す情報が含まれる構成とすれば、良好な結果が得られた定期戦略パターンを選び出し、選び出した定期戦略パターンに基づいて新たな定期戦略情報を作成できるので、より一層効果的な営業活動を行うことができる。

【0013】

また、本発明の営業活動支援システムによれば、対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為を、対象顧客の属性を示す属性情報に対応づける定期戦略情報を用いることにより、定期戦略情報が提供された場合に、提供された定期戦略情報が対象顧客に適合するか否かを対象顧客の属性に基づいて判断することができる。これにより、より最適な定期戦略情報を利用して、効果的な営業活動を行うことができる。

【0014】

また、本発明の営業活動支援システムによれば、対象顧客に対し実行すべき1または複数の行為と、当該行為の実行予定時期を示す情報とを対象顧客に対応づける定期戦略情報を用いることにより、営業担当に対し、いつ、どのような行為を対象顧客に対して行うべきかを明確に示すことができる。これにより、営業担当者自身が、対象顧客に対してどのような行為をいつ実行すべきか判断し、営業戦略を立案することができなくとも、顧客の状況や属性に応じた行為を実行することができるので、効果的な営業活動を行うことができる。

【0015】

また、本発明の営業活動支援システムによれば、定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報に含まれる行為の実行予定時期を表示するための情報を生成するので、営業担当者は、顧客に対する行為をいつ実行すべきかを明確に知ることができる。さらに、行為の実行予定時期とともに、当該実行予定時期における営業活動を示すアイコンを表示するための情報を生成するので、営業担当者は、アイコンを見ることによって、行為を実行すべき時期とその時期における営業活動の状況を知ることが可能になる。これにより、定期戦略情報を活用した営業活動を誤り無く確実に実行することができる。

【0016】

また、本発明の営業活動支援システムにおいて、定期戦略情報に、当該定期戦略情報に係る定期戦略の進行状況を示す情報を追加し、定期戦略情報記憶手段に記憶された定期戦略情報について、当該定期戦略情報に含まれる行為と定期戦略の進行状況を示す情報とを

比較した情報を生成するので、定期戦略情報に基づいて行われる営業活動が定期戦略情報に沿って実行されているか否かを迅速に判断し、営業活動を適切に管理できる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0017】

以下、本発明の実施の形態について図面を参照して説明する。

【0018】

まず、図22を参照して、本発明の営業活動支援システムの適用対象となる営業活動について説明する。図22(a)は行程型の営業活動の流れを模式的に示す図であり、図22(b)は戦略型の営業活動の流れを模式的に示す図である。

【0019】

図22(a)に示す行程型の営業活動は、顧客に対する様々なアプローチを順に行い、最終的に「受注」へと至る一連のプロセスから構成される。顧客へのアプローチとしては、「要望ヒアリング」、「戦略案提出」、「デモ」、「提案書提出」、「見積書」の提示、「クロージング」の各段階がある。営業担当者は、顧客への訪問を重ねながら上記のアプローチを順に実行することにより、受注を目指して営業活動を行う。

【0020】

一方、図22(b)に示す戦略型の営業活動は、顧客に対して複数のアプローチを行って受注に至るプロセスであるという点では、行程型の営業活動と同様である。しかしながら、戦略型の営業活動においては、顧客へのアプローチの実行順序等や実行タイミングが固定されていない。図22(b)に示す例では、最初に「情報提供」および「現状ヒアリング」が行われ、その次のアプローチとして、再び「現状ヒアリング」が行われるとともに、「展示会招待」や「成功談紹介」が行われる。さらに次のアプローチとしては「セミナー案内」が行われる。

このように、戦略型の営業活動においては、実行するアプローチの種類は時間の経過に対して固定されおらず、さらに、顧客に対して実行するアプローチの選択肢が多いので、どのタイミングでどのようなアプローチを行うかは、顧客の業種や営業目的、或いは顧客の状況や要望等に応じて、営業担当者が適宜決定する。

【0021】

戦略型の営業活動を行う場合には、どのタイミングでどのようなアプローチをすれば効果的であるかという非常に難しい判断をしなければならない。さらに、この判断は各営業担当者が個人的に見いだした経験則に基づいて行われることが多く、複数の営業担当者間で共有できるような体系化された情報ではないことが多い。このため、戦略型の営業を効果的に行うには、優秀な営業担当者の個人的な資質に頼らざるを得ない。

本発明の営業活動支援システムは、上記戦略型の営業活動を、営業担当者の個人的な資質や経験に依存することなく、極めて効果的に実行することを可能にするものである。

【0022】

本発明の営業活動支援システムにおいては、顧客に対して、どのタイミングでどのようなアプローチをするかを定める「定期戦略」を作成する。

定期戦略には、開始日および終了日が設定され、さらに対象の顧客が設定される。そして、指定された開始日から終了日にかけて、予め設定した目標(例えば、新規案件の受注)を達成するための手段として、顧客に対して複数回の「接点」を持つ。接点とは、顧客との会議等、顧客にアプローチする機会を指す。定期戦略においては、一つの接点において実行すべきまたは複数の「行為」を定める。行為としては、例えば、会社の案内、新製品の紹介、成功事例の紹介、展示会への招待、問題点の聞き取り等がある。

【0023】

開始日、終了日、対象の顧客、接点、行為等を定めることにより、定期戦略を作成した後は、定期戦略の進行に従って進捗状況を随時記録する。そして、どのような顧客に対し、どのタイミングで、どのようにアプローチし、どのような結果が得られるか、という情報を閲覧可能な形態で作成する。この情報は、複数の営業担当者間で共有することができ、また、過去に成功した事例を参考にして新しい定期戦略を作成するといった用途にも

利用できる。これにより、個々の営業担当者のノウハウを可視化して共有できるので、営業担当者の個人的資質に依存することなく、効果的な営業活動が行える。

【0024】

また、本発明の営業活動支援システムにおいては、過去の定期戦略を定期戦略パターンとして記憶することができる。定期戦略パターンは定期戦略の雛形とも呼べるものであって、定期戦略パターンを利用することで、過去に実行した定期戦略の情報を利用して定期戦略を容易に作成できるようにしている。

【0025】

以下、本発明を適用した実施の形態としての営業活動支援システム1について詳細に説明する。図1は、営業活動支援システム1の構成を示す図である。

図1に示すように、営業活動支援システム1は、Webサーバ12、DB(Data Base)サーバ13、ネットワーク14、ファイアウォール15および端末2により構成される。ネットワーク14は、営業活動支援システム1が設置された建物内に敷設されたLAN(Local Area Network)である。

また、営業活動支援システム1に対しては、外部のネットワークであるネットワーク3を介して、外部に存在する端末2からアクセスすることが可能である。この場合、外部に存在する端末2を用いて、営業活動支援システム1内に存在する端末2と同様の処理を行うことができる。

【0026】

なお、ネットワーク14およびネットワーク3の具体的構成は任意であって、例えば、有線または無線通信回線のいずれかを利用して構築されたものであっても良いし、図示しない各種サーバやゲートウェイ装置を含むものであっても良い。また、例えば、営業活動支援システム1の外部に存在する端末2からネットワーク3を介して営業活動支援システム1にアクセスする場合、営業活動支援システム1と端末2との間の通信路においてVPN(Virtual Private Network)技術を用いて通信路におけるセキュリティを確保することも可能である。

【0027】

端末2は、Webブラウザを搭載したパーソナルコンピュータ等である。端末2は、ユーザが操作する入力装置(図示略)を備え、この入力装置における入力操作に従って、Webサーバ12に対してリクエストを送信する。このリクエストに応じて、Webサーバ12からHTML(HyperText Markup Language)ファイル等のWebブラウザにより処理可能なデータが送信されると、端末2は、Webサーバ12から送信されたデータを受信し、受信したデータに基づく画面を表示する。また、端末2は、上記入力装置(図示略)における入力操作によって、表示中の画面に設定されたリンクが指定されると、当該リンクに設定されたコマンドまたはURL(Uniform Resource Locator)に基づくリクエストをWebサーバ12に対して送信する。

【0028】

Webサーバ12は、営業活動支援システム1の内部にあるネットワーク14または営業活動支援システム1の外部にあるネットワーク3を介して接続された端末2との間で、各種データ等を送受信する。具体的には、Webサーバ12は、端末2から送信されたリクエストを受信し、受信したリクエストに応じて、端末2が搭載するWebブラウザにより処理可能な形態のデータを生成し、端末2に送信する。

また、Webサーバ12は、DBサーバ13に接続されており、DBサーバ13に格納された各種データの検索、抽出、登録、更新、削除等の処理を行うことが可能であり、DBサーバ13に格納されたデータに基づいて、端末2からのリクエストに応じてデータを生成することができる。

【0029】

DBサーバ13は、各種データを格納するデータベース(図示略)を内蔵し、このデータベースに格納したデータを、Webサーバ12の制御に従って処理する。

ファイアウォール15は、営業活動支援システム1の外部のネットワークであるネットワーク3を経由したWebサーバ12へのアクセスを監視し、例えばWebサーバ12に対する不正なリクエストを受信した場合等、必要に応じてアクセスの遮断等を実行する装置である。

【0030】

図2は、DBサーバ13に格納されるデータの構成を示すER (Entity-Relationship) 図である。図中の実線および破線はエンティティ間の従属関係を示す。また、図同中、実線および破線の端に付された◆の印は従属側のエンティティであることを示し、◆の印の添え字「1」は、1対1の従属関係であることを示す。

【0031】

顧客マスタ101は、営業活動支援システム1を利用した営業活動の対象となる顧客に関する情報を含み、顧客名、事業所、電話番号、FAX番号、所在地、最寄駅、公式WebサイトのURL、顧客ID、顧客種別、顧客番号、取引開始日、設立年月日、代表者氏名等の基本的な属性に関する項目の他、営業活動の面から顧客を分類した顧客区分ID、顧客分類ID、顧客層別ID等の項目の情報を含む。

定期戦略マスタ102は、営業活動支援システム1において作成された定期戦略に係る情報を含み、定期戦略ID、定期戦略名、定期戦略区分ID、開始日、終了日、完了日、顧客区分ID、顧客分類ID、重要度ID、業種ID、目録、内容、結果、定期戦略パターンID、登録更新者、登録更新日、削除フラグ等の項目の情報を含む。

また、定期戦略顧客メンバ103は、定期戦略ID、顧客ID、結果、完了フラグ、添付ファイル、表示順、および削除フラグ等の項目の情報を含む。

定期戦略行為メンバ104は、定期戦略ID、行為ID、表示順、および削除フラグ等の項目の情報を含む。

定期戦略パターン105は、定期戦略パターンID、定期戦略パターン名、定期戦略区分ID、顧客区分ID、顧客分類ID、重要度ID、業種ID、おすすめ度、利用に際してのコメント、内容、登録更新者、登録更新日、および削除フラグ等の項目の情報を含む。

【0032】

予定接点記録106は、予定接点ID、社員ID、予定日付、接点日付、顧客ID、顧客担当者ID、内容概略ID、内容概略文書、添付資料、作業中フラグ、コメント、予定接点案件数、予定接点工程数、予定接点戦略数、予定接点行為数、予定接点収集数、および次回予定接点ID等の項目の情報を含む。

行為タイプ107は、行為タイプID、行為タイプ名、コメント、表示順、および削除フラグ等の項目の情報を含む。

行為マスタ108は、行為ID、行為タイプID、行為名、コメント、添付ファイル、表示順、および削除フラグ等の項目の情報を含む。

定期戦略パターン行為109は、定期戦略パターンID、行為ID、および表示順等の項目の情報を含む。

予定接点定期戦略110は、予定接点定期戦略ID、予定接点ID、定期戦略ID、顧客ID、結果ID、内容、添付ファイル、および作業中フラグ等の項目の情報を含む。

予定接点行為111は、予定接点定期戦略ID、行為ID、内容、および添付ファイル等の項目の情報を含む。

【0033】

そして、定期戦略マスタ102には、定期戦略IDをキーとして複数の定期戦略顧客メンバ103が従属する。また、定期戦略マスタ102には、定期戦略IDをキーとして複数の定期戦略行為メンバ104が従属する。

定期戦略顧客メンバ103および予定接点記録106には、顧客IDをキーとして、1の顧客マスタ101が従属する。定期戦略行為メンバ104には、行為IDをキーとして1の行為マスタ108が従属する。定期戦略パターン105には、定期戦略パターンIDをキーとして複数の定期戦略パターン行為109が従属する。予定接点記録106には、

予定接点IDをキーとして複数の予定接点定期戦略110が従属する。行為マスタ108には、行為タイプIDをキーとして複数の行為タイプ107が従属する。定期戦略パターン行為109には、行為IDをキーとして1の行為マスタ108が従属する。予定接点定期戦略110には、定期戦略IDをキーとして1の定期戦略マスタ102が従属する。また、予定接点定期戦略110には、顧客IDをキーとして1の定期戦略顧客メンバ103が従属する。予定接点行為111には、行為IDをキーとして1の定期戦略行為メンバ104が従属する。

さらに、定期戦略マスタ102には、定期戦略パターンIDをキーとして定期戦略パターン105が従属するが、定期戦略パターン105が従属しない場合もある。

【0034】

続いて、営業活動支援システム1の動作について説明する。

図3は、図1に示す営業活動支援システム1により実行される定期戦略情報閲覧処理を示すフローチャートである。また、図6は、図3の定期戦略情報閲覧処理において表示される定期戦略情報検索画面41を示す図であり、図7は図3の処理において表示される定期戦略情報詳細表示画面42を示す図であり、図8は図3の処理において表示される定期戦略管理画面43を示す図であり、図9は図3の処理において表示される定期戦略管理画面44を示す図である。

【0035】

図3に示す定期戦略情報閲覧処理においては、まず、端末2の画面(図示略)に定期戦略情報検索画面41が表示される(ステップS11)。

定期戦略情報検索画面41には、図6に示すように、営業活動支援システム1において登録された定期戦略情報を検索するため、検索条件を入力する入力ボックスやプルダウンメニューが配置される。これら入力ボックスおよびプルダウンメニューにおいて、顧客名、自社の営業担当者、顧客区分(例えば、取引形態に基づく区分)、顧客層別(例えば、新規開拓対象の顧客が否かに基づく分類)、顧客分類(例えば、過去の受注案件の形態に基づく分類)、定期戦略情報名に含まれる文字列、目録に含まれる文字列、結果に含まれる文字列等の検索条件を指定できる。

【0036】

検索条件が指定された後、検索が実行されると(図3のステップS12)、端末2に表示された定期戦略情報検索画面41においては、図6に示すように、ヒットした定期戦略が画面下部に一覧表示される。一覧表示された定期戦略の中から特定の定期戦略が選択されると、選択された定期戦略について詳細な情報を示す定期戦略情報詳細表示画面42が、端末2に表示される(図3のステップS13)。

【0037】

定期戦略情報詳細表示画面42には、図7に示すように、定期戦略の詳細な情報、すなわち、定期戦略名、定期戦略区分名、開始日、終了日等の基本的な情報や、対象となる顧客に関する顧客区分、顧客分類、顧客層別、業種等の情報、および、定期戦略の完了日、目標、結果、更新者、登録更新日等の情報が表示される。さらに、定期戦略情報詳細表示画面42には、対象として設定された顧客名、この定期戦略に含まれる行為の行為名、添付資料等が表示される。定期戦略情報詳細表示画面42は、DBサーバ13に格納された定期戦略マスタ102および定期戦略顧客メンバ103の情報に基づいて表示される。

【0038】

そして、定期戦略情報詳細表示画面42に一覧表示された顧客名のうち、特定の顧客が指定されると(図3のステップS14)、端末2には、定期戦略管理画面43が表示される(ステップS15)。

定期戦略管理画面43には、図8に示すように、特定の顧客に対して作成された定期戦略の内容が表示される。すなわち、顧客名、定期戦略名、定期戦略区分名、開始日、終了日、顧客区分、顧客分類、顧客層別、業種、完了日、目標、結果等の情報が表示される。さらに、定期戦略管理画面43には、当該定期戦略に含まれる接点が一覧表示される。

【0039】

定期戦略管理画面43を表示する際のWebサーバ12の動作は次の通りである。図3のステップS14において、定期戦略情報詳細表示画面42に一覧表示された顧客名のうち特定の顧客名が指定されることにより、DBサーバ13に格納されたデータのうち、定期戦略マスタ102の定期戦略IDと定期戦略顧客メンバ103の顧客IDが指定される。Webサーバ12は、指定された定期戦略マスタ102の定期戦略IDと予定接点定期戦略110中の定期戦略IDとが合致し、かつ、指定された定期戦略顧客メンバ103の顧客IDと予定接点定期戦略110の顧客IDとが合致し、かつ、予定接点定期戦略110の予定接点IDと予定接点記録106の予定接点IDとが合致し、かつ、予定接点定期戦略110の予定接点定期戦略IDと予定接点行為111の予定接点定期戦略IDとが合致するデータを、DBサーバ13から取得し、定期戦略管理画面43を構成する。

【0040】

定期戦略管理画面43を参照することにより、顧客に対してアプローチした日付、担当者、実行された行為の行為名、結果等を知ることができる。つまり、定期戦略管理画面43を参照することで、顧客に対して、いつ、どのような行為を行ったのかを知ることができる。

なお、図3のステップS15において、定期戦略に含まれる行為の一覧を表示させることも可能である。この場合の例を図9に示す。

【0041】

図9に示す定期戦略管理画面44には、定期戦略の詳細な情報とともに、設定された行為が一覧表示される。

定期戦略管理画面44を表示する際のWebサーバ12の動作は次の通りである。図3のステップS14において、定期戦略情報詳細表示画面42に一覧表示された顧客名のうち特定の顧客名が指定されることにより、DBサーバ13に格納されたデータのうち、定期戦略マスタ102の定期戦略IDと定期戦略顧客メンバ103の顧客IDが指定される。Webサーバ12は、指定された定期戦略マスタ102の定期戦略IDと定期戦略行為メンバ104の定期戦略IDとが等しいデータを取得し、取得した定期戦略行為メンバ104の行為IDと予定接点行為111の行為IDとが合致し、かつ、予定接点行為111の予定接点定期戦略IDと予定接点定期戦略110の予定接点定期戦略IDとが合致し、かつ、指定された定期戦略顧客メンバ103の顧客IDと予定接点定期戦略110の顧客IDとが合致し、かつ、予定接点定期戦略110の予定接点IDと予定接点記録106の予定接点IDとが合致するデータを取得し、定期戦略管理画面44を構成する。

【0042】

定期戦略管理画面44を参照することにより、顧客に対して行われる行為の行為タイプ、行為名、実施回数、最終実施日等を知ることができる。つまり、定期戦略管理画面44を参照すれば、顧客に対してどのような行為が何回行われるかを知ることができる。

【0043】

続いて、営業活動支援システム1により実行される定期戦略情報登録処理について説明する。この定期戦略情報登録処理は、新しい定期戦略を作成して登録する処理である。

【0044】

図4は、定期戦略情報登録処理を示すフローチャートである。

また、図10は、図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略情報登録画面45を示す図であり、図11は図4の処理において表示される顧客情報検索画面46を示す図であり、図12は図4の処理において表示されるアクション設定画面47を示す図であり、図13は図4の処理において表示される定期戦略情報登録画面48を示す図である。また、図14は図4の処理において表示される定期戦略パターン一覧画面49を示す図であり、図15は図4の処理において表示される定期戦略パターン表示画面50を示す図であり、図16は図4の処理において表示される定期戦略情報登録画面51を示す図であり、図17は図4の処理において表示される定期戦略情報登録画面52を示す図であり、図18は図4の処理において表示される一括予定登録画面53を示す図であり、図19は図4の処理において表示される予定表示画面54を示す図である。

【0045】

定期戦略情報登録処理においては、まず、端末2の画面（図示略）に、定期戦略情報登録画面45が表示される（図4のステップS21）。図10に示す定期戦略情報登録画面45には、定期戦略を登録するために入力すべき情報、すなわち、定期戦略名、定期戦略区分名、開始日、終了日、顧客区分、顧客分類、顧客層別、業種、完了したか未完了か、目標、結果等の情報を入力するための入力ボックスやプルダウンメニューが配される。さらに、定期戦略情報登録画面45には、定期戦略の対象となる顧客名を入力するための入力ボックスと、入力した顧客名を対象として追加するよう指示するための「顧客追加」ボタンとが配される。また、定期戦略情報登録画面45には、定期戦略に含まれる行為の行為名、添付資料等を入力するための入力ボックスと、入力した行為を追加するよう指示するための「行為追加」ボタンとが配される。

【0046】

定期戦略情報登録画面45が表示された状態で、入力ボックスに顧客名が入力され、さらに「顧客追加」ボタンが操作されると（図4のステップS22）、端末2には、顧客情報検索画面46が表示される（ステップS23）。

図11に示すように、顧客情報検索画面46には、顧客に関する情報を検索するための検索条件を入力する入力ボックスやプルダウンメニューが配置される。これら入力ボックスおよびプルダウンメニューにおいて、顧客名、自社の営業担当者、顧客区分、顧客層別、顧客分類、顧客担当者名、最寄駅、所在地、社内売上額、未訪問期間等の検索条件を指定できる。

【0047】

検索条件が指定された後、検索が実行されると（図4のステップS24）、端末2に表示された顧客情報検索画面46においては、図11に示すように、ヒットした顧客が画面下部に一覧表示される。ここで一覧表示された顧客の中から特定の顧客が選択されると（図4のステップS25）、選択された顧客についてアクションを設定するためのアクション設定画面47が端末2に表示される（ステップS26）。

【0048】

図12に示すように、アクション設定画面47には、定期戦略の対象となる顧客の顧客名、事業所、顧客区分、顧客分類、顧客層別、電話番号等が一覧表示される。また、各顧客名の左側にはチェックボックスが配置される。

さらに、アクション設定画面47の上部には、「一括定期戦略登録」ボタンが配される。この「一括定期戦略登録」ボタンは、上記チェックボックスにチェックが付された顧客を、定期戦略の対象として一括して登録するよう指示するためのボタンである。

【0049】

アクション設定画面47が表示された状態において、上記チェックボックスのうち1以上にチェックが付され、「一括定期戦略登録」ボタンが操作されると（図4のステップS27）、チェックが付された顧客を定期戦略の対象として登録するため、定期戦略情報登録画面48が端末2に表示される（ステップS28）。

【0050】

ここで、Webサーバ12は、定期戦略の登録に伴って新たな定期戦略マスタ102（図2）を生成し、さらに、この定期戦略マスタ102に従属する定期戦略顧客メンバ103（図2）を生成する。この時点で定期戦略マスタ102には情報が含まれていない。

【0051】

図13に示す定期戦略情報登録画面48は、図10に示す定期戦略情報登録画面45において対象の顧客が設定された状態となっている。

また、定期戦略情報登録画面48の上部には「定期戦略パターン参照」ボタンが配される。「定期戦略パターン参照」ボタンは、過去の定期戦略を元に定期戦略の雛形として登録された定期戦略パターンの参照を指示するためのボタンである。

【0052】

定期戦略情報登録画面48が表示された状態で、「定期戦略パターン参照」ボタンが操

作されると(図4のステップS29)、定期戦略パターン一覧画面49が端末2に表示される(ステップS30)。

【0053】

図14に示すように、定期戦略パターン一覧画面49には、利用可能な定期戦略パターンの中から定期戦略パターンを検索するため、検索条件を入力する入力ボックスやアルファベットメニューが配置される。これら入力ボックスおよびアルファベットメニューにおいて、定期戦略区分名、顧客区分、顧客層別、顧客分類、業種、キーワード等の検索条件を指定できる。また、定期戦略パターン一覧画面49の上部には、入力した検索条件に基づいて定期戦略パターンを検索するよう指示するための「検索」ボタンが配される。

そして、定期戦略パターン一覧画面49の下部においては、検索によりヒットした定期戦略パターンが一覧表示される。

【0054】

定期戦略パターン一覧画面49が表示された状態で、定期戦略パターン一覧画面49の下部に表示された定期戦略パターンの中から定期戦略パターンが選択されると(図4のステップS31)、端末2には定期戦略パターン表示画面50が表示される(ステップS32)。

【0055】

図15に示すように、定期戦略パターン表示画面50には、選択された定期戦略パターンの詳細な情報が表示される。すなわち、選択された定期戦略パターンの定期戦略パターン名、定期戦略区分名、顧客区分、顧客分類、顧客層別、業種、利用に際してのコメント、内容、登録更新者および登録更新日が表示される。さらに、定期戦略パターン表示画面50の下部には、当該定期戦略パターンに含まれる行為の行為名、コメント、添付資料が一覧表示される。

また、定期戦略パターン表示画面50には、当該定期戦略パターンの利用を指示するための「利用する」ボタンが配される。

【0056】

定期戦略パターン表示画面50が表示された状態において、「利用する」ボタンが操作されると(図4のステップS33)、端末2には、定期戦略情報登録画面51が表示される(ステップS34)。

【0057】

ここで、Webサーバ12は、定期戦略パターン表示画面50に表示された定期戦略パターンに対応する定期戦略パターン105(図2)から、定期戦略マスタ102(図2)に情報をコピーする。さらに、Webサーバ12は、当該定期戦略パターン105に従属する定期戦略パターン行為109(図2)をもとに、定期戦略行為メバ104(図2)を生成する。

【0058】

図16に示す定期戦略情報登録画面51は、図10に示す定期戦略情報登録画面45において、定期戦略名、定期戦略区分名、顧客区分、顧客層別、顧客分類、業種が入力された状態となっており、さらに、画面下部において、行為名、コメント、添付資料が一覧表示される。

定期戦略情報登録画面51において入力された情報は、定期戦略パターン表示画面50(図15)の定期戦略パターンからコピーされた情報である。また、定期戦略情報登録画面51の下部に一覧表示された行為名等も、定期戦略パターン表示画面50の定期戦略パターンからコピーされたものである。

つまり、定期戦略パターンを利用することで、定期戦略パターン表示画面50(図15)に定期戦略名等の各種情報を一つ一つ入力する手間を省くことができる。

【0059】

定期戦略情報登録画面51においては、開始日、終了日、内容、目標といった情報が入力されていない。ここで、これら未入力情報が入力され(図4のステップS35)、定期戦略情報登録画面51の上部に配された「登録」ボタンが操作されると、入力された情

報に基づいて定期戦略が登録される(ステップS36)。

登録完了後、端末2には、登録された定期戦略の詳細な情報を示す定期戦略情報詳細表示画面42(図7)が表示される。

【0060】

登録された定期戦略については、定期戦略に含まれる行為等のスケジュール管理を行うべく、予定登録を行うことが可能である。

予定登録を行う場合(図4のステップS37:Yes)、一括予定登録画面53が端末2に表示される(ステップS38)。なお、予定登録を行わない場合(ステップS37:No)、本処理は終了する。

【0061】

図18に示すように、一括予定登録画面53には、横軸方向に、所定期間における一日ごとの枠が、縦軸方向に定期戦略の対象の顧客名がマトリクス状に表示される。一日ごとの枠には、顧客名毎にチェックボックスが配されており、このチェックボックスにチェックが付されると、当該顧客に対するその日の予定が登録される。

図18の例では、「株式会社〇〇」について「11月18日」と「11月26日」のチェックボックスにチェックが付されているので、11月18日と11月26日の予定として、株式会社〇〇に対する接点が進み込まれる。ここで、指定された日に実行される行為は既に定期戦略に設定された行為である。

また、一括予定登録画面53には、チェックボックスにチェックが付された日の予定を登録するよう指示するための「登録」ボタンが配される。

【0062】

一括予定登録画面53において「登録」ボタンが操作されると、チェックボックスにチェックが付された日の予定が登録される(図4のステップS39)。

予定が登録される際のWebサーバ12の動作は次の通りである。一括予定登録画面53においてチェックボックスにチェックが付された顧客および日付について、予定接点記録106(図2)が作成され、さらに、予定接点記録106の情報に基づいて予定接点定期戦略110(図2)が作成される。

予定の登録が完了した後、端末2には、予定表示画面54が表示される(図4のステップS40)。

【0063】

図19に示すように、予定表示画面54には、一日ごとに予定を表示する欄が、所定期間分だけ一覧表示される。予定表示画面54は社員(営業担当者)毎に表示されるものであり、画面上部には社員名および表示方法を指定するためのプルダウンメニューが配される。

予定表示画面54に表示される一日ごとの欄には、予定の内容や時間帯とともに、当日の予定に応じたアイコンが表示される。この欄に表示されるアイコンとしては、例えば、勤務形態を表す「直行アイコン」および「直帰アイコン」、予定の対応形態を表す「外出アイコン」および「内勤アイコン」、定期戦略の接点の予定があることを示す「定期戦略ありアイコン」等がある。

【0064】

定期戦略を作成した営業担当者は、予定表示画面54を見れば、定期戦略に係る予定の有無を容易に把握できる。特に、当日の予定がアイコンによっても表示されるので、予定表示画面54を一見しただけで、当日の勤務形態等の営業活動の状況を迅速かつ的確に把握することができる。

【0065】

なお、以上の説明においては、定期戦略の登録に際して定期戦略パターンを参照し、定期戦略パターンから行為等をコピーする方法について述べたが、例えば、行為を一つ一つ選択して定期戦略を作成・登録することも可能である。

図20は、行為一覧画面55を示す図である。行為一覧画面55には、定期戦略に設定することが可能な行為の行為名、コメント、添付ファイルが一覧表示される。また、各行

為について、一覧表示時の表示順序を設定するための操作部が配される。

この行為一覧画面5を端末2の画面(図示略)に表示させ、一覧表示された行為の中から必要な行為を適宜選択することで、定期戦略に所望の行為を設定することができる。さらに、行為一覧画面5を用いれば、上記説明したように定期戦略パターンを利用して定期戦略を登録した場合に、作成後の定期戦略に行為を追加することも可能である。

【0066】

続いて、図5を参照して、定期戦略を定期戦略パターンとして登録するための定期戦略パターン登録処理について説明する。

図5に示す定期戦略パターン登録処理においては、まず、定期戦略情報検索画面4 1(図6)が端末2に表示される(図5のステップS41)。

ここで、定期戦略情報検索画面4 1において検索条件が入力され、定期戦略が検索されると(ステップS42)、検索によりヒットした定期戦略について定期戦略情報詳細表示画面4 2(図7)が表示される(図5のステップS43)。

【0067】

ここで、定期戦略情報詳細表示画面4 2の上部に配された「定期戦略パターン登録」ボタンが操作されると(図5のステップS44)、Webサーバ1 2は、定期戦略情報詳細表示画面4 2に表示された定期戦略に係る定期戦略マスタ102(図2)に基づいて定期戦略パターン105(図2)を作成する(図5のステップS45)。これにより、定期戦略情報詳細表示画面4 2に表示された定期戦略が定期戦略パターンとして登録され、定期戦略パターン表示画面50(図15)が表示される(図5のステップS46)。

【0068】

また、営業活動支援システム1においては、登録した定期戦略と実際の営業活動の進捗状況とを比較する活動状況管理を行うことができる。すなわち、営業活動支援システム1においては、登録された定期戦略が進行している間、行為の実行記録や結果等の定期戦略の進行状況を示す情報を随時追加して登録することができる。このため、進行中の定期戦略について、その進行状況の確認を行うことも可能である。

【0069】

図21は、営業活動支援システム1において表示される活動状況管理画面56を示す図である。図21に示すように、活動状況管理画面56には、管理の対象となる営業担当者および定期戦略を検索するための検索条件を入力する入力ボックスやアルファベットメニューが配される。また、活動状況管理画面56の下部には、検索によりヒットした定期戦略と自社の営業担当者とに係る情報が表示される。すなわち、活動状況管理画面56の下部には、顧客名および自社の営業担当者名が表示され、さらに、定期戦略から算出された顧客接点、キーパーソン接点、案件数が表示される。

【0070】

顧客接点とは、顧客との接点の数を示す情報であり、接点の数の目標値としての「指数」、実際の接点数を示す「回数」、および顧客に接した時間を示す「時間」からなる。また、キーパーソン接点とは、受注獲得のために重要な顧客企業側の人物に対する接点の数を示す情報であり、目標値としての「指数」、実際の接点数を示す「回数」、接した時間を示す「時間」からなる。また、案件とは定期戦略の実行に伴う成果を示す情報であり、定期戦略の実行により発掘された案件の数を示す「案件数」および受注した案件の数を示す「受注件数」からなる。

【0071】

活動状況管理画面56において、「指数」と「回数」とを比較することにより、営業活動が戦略通り実行されているか否か、および、効果的な営業活動が行われているか否かを容易に把握することができる。これにより、営業活動が定期戦略に沿って実行されているか否かを迅速に判断し、営業活動を適切に管理することが可能であり、営業活動における問題点を明確化して早期に問題解決を図るなど、より一層の営業活動の効率化を図ることができる。

【0072】

以上のように、本発明の実施の形態としての営業活動支援システム1によれば、営業担当者は、顧客に対して実行すべき行為が設定された定期戦略に基づいて営業活動を行うことができる。これにより、営業担当者自身が、対象顧客に対してどのような行為を実行すべきか判断し、営業戦略を立案することができなくても、顧客の状況や属性に応じた行為を実行することができるので、効果的な営業活動を行うことができる。

また、営業担当者が、複数の定期戦略の中から、自分の営業活動の対象顧客に適した定期戦略を検索して閲覧することができるので、過去に記憶された定期戦略情報を利用して、より効果的な営業活動を行うことができる。さらに、定期戦略に基づく営業活動の結果をも閲覧することができるので、過去の定期戦略をより一層有効に活用することが可能となる。

【0073】

また、定期戦略には顧客の属性に係る情報が含まれるので、営業担当者が、対象顧客に最適な定期戦略を検索して閲覧することができ、より効果的な営業活動を行うことができる。

【0074】

さらに、営業活動支援システム1においては、登録された定期戦略パターンに含まれる情報を複製することによって新たな定期戦略を作成して登録することができるので、最適な営業戦略を立案するだけの力量の無い営業担当者であっても、容易に定期戦略を作成できる。また、定期戦略パターンを指定する際に、当該定期戦略パターンに基づき営業活動を行った際の結果をも参照することが可能なため、現在の対象顧客に最適な定期戦略を作成することができる。

【0075】

また、営業活動支援システム1においては、定期戦略に含まれる行為を実行する接点の予定を予定表に登録することができるので、営業担当者は、顧客に対していつ何を実行すべきかを明確に知ることができる。また、例えば予定表示画面54（図19）において、顧客との接点が予定表として表示され、さらに、勤務形態等の営業活動の状況を示す各種アイコンが表示されるので、顧客に対して実行する行為とともに、営業活動の状況が一目でわかるようになっている。

【0076】

なお、上記実施の形態においては、企業の営業担当者が使用する端末装置として、端末2を例に挙げて説明したが、本発明はこれに限定されるものではなく、例えば、Webブラウザを搭載した携帯電話機を端末2に代えて用いることも可能である。この場合、Webサーバ12において、アクセスしてきた端末装置が携帯電話機であることを検出した場合、当該携帯電話機が具備するWebブラウザの仕様に合わせた形でWebページを作成し、当該携帯電話機に送信するようにしても良い。さらに、端末2に代えて、PDA（Personal Digital Assistant）を用いることも可能である。

そして、端末2に代えて、携帯電話機やPDAを使用すれば、営業担当者は、外出先からWebサーバ12にアクセスし、営業活動を行う上で有用な情報を得ることができる。

【0077】

また、定期戦略情報検索画面41、定期戦略情報詳細表示画面42、定期戦略管理画面43、定期戦略管理画面44、定期戦略情報登録画面45、顧客情報検索画面46、アクション設定画面47、定期戦略情報登録画面48、定期戦略パターン一覧画面49、定期戦略パターン表示画面50、定期戦略情報登録画面51、定期戦略情報登録画面52、一括予定登録画面53、予定表示画面54、行為一覧画面55および活動状況管理画面56は、いずれも端末2に表示される画面の一具体例を示す図であり、表示される項目の追加・変更並びにレイアウトの変更等は任意である。

【0078】

その他、営業活動支援システム1の各種細部構成についても、本発明の趣旨を損なうことのない範囲において任意に変更可能であることは勿論である。

【図面の簡単な説明】

【0079】

【図1】本発明の実施の形態における営業活動支援システムの構成を示す図である。

【図2】図1に示すDBサーバに格納される情報の構成を示すER図である。

【図3】図1に示す営業活動支援システムにより実行される定期戦略情報閲覧処理を示すフローチャートである。

【図4】図1に示す営業活動支援システムにより実行される定期戦略情報登録処理を示すフローチャートである。

【図5】図1に示す営業活動支援システムにより実行される定期戦略パターン登録処理を示すフローチャートである。

【図6】図3に示す定期戦略情報閲覧処理において表示される定期戦略情報検索画面を示す図である。

【図7】図3に示す定期戦略情報閲覧処理において表示される定期戦略情報詳細表示画面を示す図である。

【図8】図3に示す定期戦略情報閲覧処理において表示される定期戦略管理画面を示す図である。

【図9】図3に示す定期戦略情報閲覧処理において表示される定期戦略管理画面を示す図である。

【図10】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略情報登録画面を示す図である。

【図11】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される顧客情報検索画面を示す図である。

【図12】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示されるアクション設定画面を示す図である。

【図13】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略情報登録画面を示す図である。

【図14】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略パターン一覧画面を示す図である。

【図15】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略パターン表示画面を示す図である。

【図16】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略情報登録画面を示す図である。

【図17】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される定期戦略情報登録画面を示す図である。

【図18】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される一括予定登録画面を示す図である。

【図19】図4に示す定期戦略情報登録処理において表示される予定表表示画面を示す図である。

【図20】図1に示す営業活動支援システムにおいて表示される行為一覧画面を示す図である。

【図21】図1に示す営業活動支援システムにおいて表示される活動状況管理画面を示す図である。

【図22】本発明の営業活動支援システムを用いた営業活動について説明するための図である。

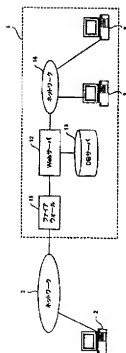
【符号の説明】

【0080】

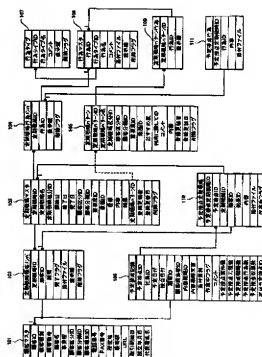
- 1 営業活動支援システム
- 12 Webサーバ
- 13 DBサーバ
- 14 ネットワーク
- 15 ファイアウォール

- 2 端末
3 ネットワーク

【図1】



【図2】



【图7】

[illegible]

【圖8】

[illegible]

【图9】

[illegible]

【图10】

[illegible]

